

Στρατηγική προτεραιότητα οι άνθρωποι

Η Ergonomia συνεργάζεται με επιχειρήσεις που συνειδητά υλοποιούν προγράμματα για την Ασφάλεια & Υγεία της Εργασίας (ΑΥΕ). Συχνά αυτά υπερβαίνουν τις ελάχιστες νομοθετικές απαιτήσεις, με πρωτοβουλίες όπως η στελέχωση με επισκέπτριες υγείας των ιατρείων στα πολυπληθέστερα κτίρια, ο εργονομικός σχεδιασμός εγκαταστάσεων και η εφαρμογή πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης ΑΥΕ.

της **Νέλλυ Γιαννακά**, Ψυχολόγος και Υπεύθυνη υπηρεσιών EAP στην Ergonomia



Η επιλογή αυτή των επιχειρήσεων εντάσσεται στη στρατηγική τους ότι οι άνθρωποι αποτελούν κεφάλαιο προς μεγιστοποίηση και όχι «πρόβλημα» που απαιτεί διαχείριση, δεδομένου ότι σε ένα διεθνοποιημένο περιβάλλον η διαρκής ανάπτυξη μιας εταιρείας εξαρτάται από την ολόπλευρη συμβολή του προσωπικού της.

Από την ΑΥΕ στην εφαρμογή προγραμμάτων EAP

Με βάση την πολυετή και αποδοτική συνεργασία στην ΑΥΕ και τη σχέση εμπιστοσύνης που δημιουργείται, ο πελάτης αποφασίζει να διευρύνει τις υπηρεσίες που του προσφέρουμε ώστε επιπλέον της ιατρικής της εργασίας να καλυφθούν και οι ανάγκες ψυχικής υγείας του προσωπικού του. Ξεκινούμε με προσοχή και μικρά βήματα, διαλέγοντας εκείνα τα στοιχεία προγραμμάτων EAP (Employee Assistance Programs) που αρμόζουν στις εκάστοτε ανάγκες. Διάθεση σε ετοιμότητα των εκπαιδευμένων ψυχολόγων του δικτύου μας για την αντιμετώπιση κρίσεων, εκπαίδευση και συμβουλευτική υποστήριξη, αξιολόγηση και διαχείριση του στρες, αποτελούν ορισμένα «εισαγωγικά προγράμματα» στους πελάτες μας.

Σε μια μεγάλη επιχείρηση τηλεπικοινωνιών ξεκινήσαμε με πρόγραμμα Υποστήριξης και Συμβουλευτικής Εργαζομένων, με την τοποθέτηση έμπειρων ψυχολόγων για περιορισμένο αριθμό ωρών ανά μήνα, για να προσφέρουν συμβουλευτική, με σκοπό την υποστήριξη εκείνων που παρουσίαζαν ιδιαίτερες δυσκολίες στην εργασία τους. Ακολούθησε η εκπαίδευση σε θέματα ψυχικής υγείας, διαχείρισης στρες και εξισορρόπησης προσωπικής και εργασιακής ζωής. Τα θέματα επιλέχθηκαν με προσοχή. Για παράδειγμα, «η διαχείριση προβλημάτων ανατροφής παιδιών» αποδείχθηκε ότι ήταν πολύ οικείο και αγαπητό στο προσωπικό γιατί οι περισσότεροι ήταν οι ίδιοι γονείς. Έχοντας η επιχείρηση ιστορικό ευαισθησίας σε

θέματα επανένταξης ατόμων με ιδιαίτερες ανάγκες, ήταν πολύ σημαντικό να μπορέσουμε να στηρίξουμε άτομα που αντιμετώπιζαν σοβαρά ψυχολογικά προβλήματα, καθώς και τις οικογένειές τους και να υποβληθούμε στην ομαλή επιστροφή τους στην εργασία. Επιπλέον, το εσωτερικό newsletter στο intranet εμπλουτίστηκε με θέματα ψυχολογίας που άπτονταν των άμεσων ενδιαφερόντων του προσωπικού. Αναμφίβολα, η επιτυχία σε μεγάλο βαθμό οφείλεται στο υψηλό επιστημονικό επίπεδο και την επαγγελματική εμπειρία των επιστημονικών υπευθύνων ψυχολόγων μας Δρ. Κάτιας Πετροχειλίου και Δρ. Ευαγγελίας Άνθη, με τους οποίους σχεδιάσαμε το κατάλληλο πρόγραμμα για τον πελάτη, καθώς και στους ψυχολόγους του δικτύου μας.

«Το 2009, όταν σε δύο καταστήματα του δικτύου μας αντιμετωπίσαμε περιστατικά έντονης βίας, οι ψυχολόγοι της Ergonomia άμεσα βρέθηκαν δίπλα μας προσφέροντας ουσιαστική βοήθεια», αναφέρει χαρακτηριστικά υψηλόβαθμο στέλεχος του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού πελάτη μας. Ως αποτέλεσμα, αποφασίσθηκε η εκπαίδευση για Critical Incident Stress Management (CISM) του προσωπικού όλων των καταστημάτων του δικτύου λιανικής, η οποία ενίσχυσε σημαντικά τις γνώσεις, το σθένος και την αυτοπεποίθηση των ανθρώπων που βρίσκονται «στην πρώτη γραμμή» των πωλήσεων. Οι ενέργειες αυτές έδειξαν έμπρακτα στο προσωπικό το ενδιαφέρον της επιχείρησης σε δύσκολες στιγμές, όπως μια ληστεία.

Δυσκολίες και θετικές εμπειρίες κατά την εφαρμογή EAP

Το ίδιο στέλεχος του πελάτη μας συνεχίζει: «Οι δυσκολίες που αρχικά αντιμετωπίσαμε κατά την εισαγωγή του προγράμματος Υποστήριξης και Συμβουλευτικής ήταν αναμενόμενες και αφορούσαν στην περιορισμένη χρήση της

υπηρεσίας, λόγω αμφιβολίας από πλευράς προσωπικού για την πρακτική χρησιμότητά της αλλά και της ανησυχίας για θέματα εμπιστευτικότητας. Όμως, με τη στενή συνεργασία μεταξύ Ergonomia και Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, στο τέλος η υπηρεσία αυτή εντάχθηκε στην καθημερινότητά μας και άρχισε να αξιοποιείται όλο και περισσότερο».

Σημαντικός παράγοντας στον οποίο οφείλεται η επιτυχία της Ergonomia κατά την εφαρμογή προγραμμάτων EAP, είναι η ένταξή τους στις υπηρεσίες ΑΥΕ. Η εμπιστοσύνη που έχει ήδη κατακτηθεί μεταξύ των εργαζομένων και του ιατρού εργασίας και των άλλων μελών της ομάδας του, επεκτείνεται και στις υπηρεσίες EAP.

Οφέλη για την επιχείρηση

Τα διευθυντικά στελέχη των πελατών μας, μετά από μια αρχική «αναγνωριστική» περίοδο, διαπιστώνουν πως η νέα αυτή υπηρεσία τους βοηθά στην τήρηση των προτεραιοτήτων τους. Επιπρόσθετα, απελευθερώνουν πολύτιμο χρόνο και εξοικονομούν ενέργεια που δαπανούν στην προσπάθειά τους να υποδυθούν και το ρόλο του ειδικού σε θέματα ψυχικής υγείας. Η αποφυγή άστοχων ενεργειών και η κατάλληλη βοήθεια που δέχεται το προσωπικό από τους ειδικούς ενισχύουν το ρόλο τους. Επίσης, αναγνωρίζονται προβλήματα με τρόπο δημιουργικό που βοηθά στην αντιμετώπισή τους. Συμπερασματικά, οι υπηρεσίες EAP, παρά τις όποιες δυσκολίες, είναι μια προσπάθεια με πολλαπλά οφέλη για τους εργαζόμενους και για την ίδια την επιχείρηση, ιδιαίτερα σε περιόδους οικονομικής κρίσης.

Πληροφορίες:

Ergonomia

Δέρκων 26 142 31 Νέα Ιωνία

T: 210 27 73 327, F: 210 27 73 322

E: eap@ergonomia.gr

www.ergonomia.gr